

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Di era global seperti saat ini, sumber daya manusia (SDM) sangat menentukan keberhasilan bisnis, maka selayaknya SDM tersebut dikelola sebaik mungkin. Kesuksesan organisasi tidak hanya tergantung dari keunggulan teknologi dan ketersediaan dana saja, tetapi faktor manusia merupakan hal yang cukup penting, SDM akan semakin berkembang seiring dengan perkembangan teknologi. Kinerja perusahaan akan sangat dipengaruhi oleh kinerja para karyawannya. Dengan demikian, karyawan sebagai SDM merupakan sumber daya yang sangat vital bagi perusahaan, seperti halnya Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero.

PT. PLN (Persero) sebagai penyedia layanan energi listrik bagi masyarakat dituntut untuk selalu memberikan kualitas dalam proses manajerialnya dan proses pelayanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat sebagai konsumen akan merasa terpuaskan. Dengan konsumen yang luas, semakin menuntut perusahaan senantiasa memberikan pelayanan yang baik, sehingga beban kerja karyawan menjadi lebih besar.

Dari satu sisi, seorang karyawan harus menjalankan tugas sebagaimana tuntutan dan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun di sisi lain, karyawan juga merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dan persoalan hidup. Dengan adanya tugas rutin dan monoton serta keadaan lingkungan kerja dengan

berbagai karakteristik mengharuskan karyawan untuk selalu menjaga keadaan psikologisnya sendiri. Kondisi-kondisi seperti inilah yang dapat menimbulkan rasa tertekan pada karyawan, sehingga karyawan mudah sekali mengalami stres. Stres merupakan ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional. Apabila perasaan negatif tersebut muncul secara perlahan-lahan dan berlangsung lama, maka kondisi ini dapat menyebabkan terjadinya *burnout* yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja para karyawan.

Burnout adalah sebuah sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi diri yang dapat terjadi pada individu-individu yang bekerja dalam sebuah organisasi (Maslach *et.al.* dalam Hogan dan McKnight, 2007). Sementara menurut Cherniss dalam Jaya dan Rachmat (2005), *burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak atau bersikap sinis dengan klien, membolos, sering terlambat.

Menurut Sihotang (2004), *burnout* atau kejenuhan merupakan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang lama, dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi. *Burnout* digambarkan sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada individu yang bekerja pada bidang kemanusiaan (*human service*), atau bekerja erat dengan masyarakat. Lebih lanjut, dikatakan oleh Goutas (2008) bahwa *burnout* merupakan akibat dari stres yang berlebihan dan berkepanjangan, di mana penderitanya banyak dijumpai pada perawat di rumah sakit, pekerja sosial, karyawan dan pelayanan publik. Menurut Andarika (2004),

stres yang berlebihan tersebut akan berakibat buruk terhadap individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Akibatnya, kinerja karyawan menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi.

Stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya (Sihotang, 2004). Hal ini dapat menjadi salah satu penyebab terjadinya *burnout*. *Burnout* merupakan suatu bentuk kelelahan yang disebabkan karena seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan berkomitmen, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama serta memandang kebutuhan dan keinginan sebagai hal kedua.

Lebih lanjut dikatakan oleh Sihotang (2004), bahwa salah satu faktor munculnya *burnout* pada karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yang kurang baik. Ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, seperti kurangnya dukungan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* dalam diri karyawan. Oleh sebab itu perusahaan harus sedapat mungkin menciptakan suatu lingkungan kerja psikologis yang baik sehingga memunculkan rasa kesetiakawanan, rasa aman, rasa diterima dan dihargai serta perasaan berhasil pada diri karyawan.

Di luar lingkungan kerjanya, karyawan memerlukan adanya dukungan sosial terutama dari keluarga untuk mengurangi tekanan-tekanan agar tidak sampai

pada fase *burnout*. Menurut Salami (2009), individu-individu yang memiliki dukungan sosial yang tinggi memiliki kemampuan dalam menghadapi situasi stres, sehingga kurang dipengaruhi oleh stres dan *burnout*. Dalam penelitian Kumolohadi (2001) dikatakan bahwa salah satu variabel yang berhubungan dengan stres kerja seorang pengajar wanita yaitu dukungan suami. Dukungan sosial dari keluarga terdekat dapat mengurangi resiko stres pada para karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kondisi emosional dari seorang pekerja dapat dipengaruhi oleh adanya dukungan keluarga maupun kerabat.

Dukungan keluarga sangat diperlukan oleh seorang karyawan yang memikul tugas berat dalam pekerjaannya. Menurut Fitri (dalam Kumolohadi, 2001), dukungan sosial terutama dari keluarga dan teman-teman yang berbentuk dukungan emosional memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan kepuasan kerja, kebosanan dan depresi. Dengan demikian, adanya dukungan keluarga yang baik akan mengurangi permasalahan *burnout* pada karyawan.

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan subjek yang akan diteliti adalah karyawan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta. Kantor PT. PLN (Persero) APJ Surakarta merupakan salah satu cabang PT. PLN yang berada di kota Surakarta, selain beberapa cabang yang tersebar di wilayah Surakarta dan sekitarnya.

Berkaitan dengan kinerja karyawan, dari hasil wawancara awal yang dilakukan dengan Supervisor Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) PT. PLN Persero APJ Surakarta, diperoleh keterangan bahwa secara umum kinerja karyawan PT. PLN (persero) APJ Surakarta selama ini dapat dikatakan sangat

baik dalam hal pencapaian target perusahaan. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya keberhasilan yang diraih, antara lain pencapaian target kinerja yang ditetapkan oleh kantor Distribusi di mana dalam *cek point* terakhir mendapatkan urutan ke-1 untuk area pelayanan dan jaringan.

PT. PLN (Persero) APJ Surakarta terdiri dari 6 divisi (bagian) kerja, yakni Bagian Fungsional Ahli, Pemasaran dan Niaga, Perencanaan, Distribusi, Keuangan, serta SDM dan Administrasi. Menurut supervisor bagian Sumber Daya Manusia, dari beberapa bagian tersebut, bagian yang memiliki tugas paling berat dan membutuhkan tenaga dan konsentrasi tinggi adalah bagian (divisi) Distribusi. Karyawan pada bagian tersebut lebih banyak berhubungan dengan fisik, diantaranya yaitu pemasangan jaringan, pemeliharaan jaringan. Pada bagian tersebut terdapat Regu PDKB di bawah seksi pemeliharaan. Regu PDKB sangat dituntut fisik yang prima dan konsentrasi yang tinggi karena pekerjaan yang dilakukan tidak dalam posisi padam artinya listrik tetap menyala pada waktu pekerjaan yang dilaksanakan, apabila lengah dapat mudah menyebabkan kematian.

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa karyawan yang bekerja pada bagian Distribusi memerlukan tenaga baik fisik maupun mental, bahkan dengan resiko yang sangat berat. Apabila karyawan mengalami kelelahan (*burnout*) dan penurunan konsentrasi, maka akan mempengaruhi kinerjanya. Hal ini tidak menutup kemungkinan pada bagian yang lain pula, sebab perusahaan memberikan target-target dalam setiap pekerjaan.

Permasalahan lain yang biasanya dijumpai di PT. PLN (Persero) APJ Surakarta adalah beban kerja yang tidak seimbang dengan jumlah karyawan. Biasanya karyawan harus bekerja lembur apabila ada permintaan data-data secara mendadak dari atasan atau pimpinan yang lebih tinggi. Sebagai contoh, permintaan data tentang penilaian karyawan sebagai dasar perencanaan kenaikan peringkat, permintaan data pada bagian Distribusi mengenai data travo yang harus diganti. Adanya beban kerja yang tinggi dapat menimbulkan kelelahan pada diri karyawan, baik kelelahan secara fisik, mental, maupun emosional. Kondisi tersebut berpeluang menyebabkan *burnout* pada karyawan yang bekerja PT. PLN (Persero) APJ Surakarta.

Di sisi lain, kurang maksimalnya kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh adanya permasalahan dengan keluarga. Menurut salah satu Supervisor di PT. PLN (Persero) APJ Surakarta pernah terdapat karyawan yang kinerjanya kurang maksimal oleh karena memiliki permasalahan dengan keluarganya. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan keluarga memiliki kaitan dengan kondisi psikologis karyawan yang pada akhirnya berpengaruh pada kinerja karyawan tersebut. Apabila beban kerja semakin berat dan muncul kelelahan pada diri karyawan, maka dukungan keluarga akan mengurangi *burnout* tersebut. Seperti dijelaskan oleh Davis-Sacks, *et al.* (dalam Thomas, 2003) melaporkan bahwa dukungan sosial dari keluarga merupakan sebuah variabel yang terkait dengan rendahnya tingkat *burnout*.

Dari observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui pula bahwa pihak manajemen PT. PLN (Persero) APJ Surakarta selama ini belum

pernah melakukan evaluasi mengenai aspek psikologis berkaitan dengan stres dan *burnout* yang dialami karyawan, serta bagaimana kualitas dukungan yang diberikan keluarga kepada karyawan. Oleh karena itu, dari observasi awal, peneliti tidak memperoleh data mengenai tingkat *burnout* pada karyawan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta. Dengan demikian, pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran seberapa besar tingkat *burnout* yang dialami karyawan, serta bagaimana hasil analisis lebih lanjut terhadap hubungan dukungan keluarga karyawan dengan *burnout* pada karyawan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan penelitian ini yaitu: apakah terdapat hubungan antara dukungan keluarga dengan *burnout* pada karyawan PT. PLN (Persero) Area Surakarta?.

Dari uraian di atas, maka dalam hal ini peneliti melakukan penelitian dengan judul "HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN KELUARGA DENGAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) APJ SURAKARTA".

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui hubungan antara dukungan keluarga dengan *burnout* pada karyawan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta.
2. Untuk mengetahui tingkat dukungan keluarga kepada karyawan PT. PLN (persero) APJ SURAKARTA

3. Untuk mengetahui tingkat *burnout* pada karyawan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta.
4. Untuk mengetahui besarnya kontribusi dukungan keluarga terhadap tingkat *burnout* karyawan PT.PLN (persero) APJ SURAKARTA

C. Manfaat Penelitian

1. Bagi pimpinan PT. PLN (Persero) area Surakarta

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi bagi pihak manajemen instansi PT. PLN (Persero) area Surakarta mengenai pentingnya dukungan keluarga karyawan dalam mengurangi kejadian *burnout* pada karyawan. Dengan demikian, diharapkan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta dapat memberikan berbagai bentuk perhatian dan penghargaan terhadap karyawan maupun keluarga karyawan.

2. Bagi karyawan PT. PLN (Persero) area Surakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai permasalahan *burnout* dan hubungannya dengan dukungan keluarga, sehingga subjek penelitian atau karyawan dapat memahami peran dan tanggung jawab pekerjaannya agar mengurangi kemungkinan terjadinya *burnout* yang dapat merugikan bagi instansi maupun karyawan.

3. Bagi Fakultas Psikologi

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi akademik untuk memperkaya khasanah hasil penelitian dan pengembangan di bidang

psikologi industri khususnya yang berkaitan dengan permasalahan *burnout* pada karyawan.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini memberikan informasi dan hasil secara empiris tentang permasalahan *burnout* pada karyawan, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.